Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

31 935 Beleidsdoorlichting Financiën

Nr. 17 BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 april 2015

Hierbij beantwoord ik de vragen van de vaste commissie voor Financiën naar aanleiding van het plan van aanpak van de beleidsdoorlichting Belastingen[1].

1. Op welke wijze zal worden voldaan aan de eis van de RPE om iedere zeven jaar, dat wil zeggen uiterlijk in 2017, het gehele beleidsartikel «belastingen» te evalueren via een beleidsdoorlichting (de evaluaties die u tussen 2010 en 2014 heeft uitgevoerd betreffen «reguliere evaluaties» en geen beleidsdoorlichtingen)?

Antwoord
Zoals gemeld bij de uitwerking van de motie Harbers (brief van 16 februari 2015, Kamerstuk 34 000, nr. 36), zal de doorlichting van artikel 1 zich dit jaar richten op het onderdeel dienstverlening. Het restant van het artikel, massale processen, toezicht en opsporing, zal in 2017 worden doorgelicht. In de ontwerp begroting 2017 IX zal voor deze doorlichting het plan van aanpak met uw Kamer worden gedeeld. Hiermee wordt voldaan aan de in de RPE gestelde termijn van 7 jaar.

2. Kunt u een nadere toelichting geven van de elementen die binnen de dienstverlening worden geëvalueerd, bijvoorbeeld in hoeverre de ICT-systemen van de Belastingdienst binnen de analyse zullen worden betrokken?

Antwoord
De doorlichting van de dienstverlening richt zich op de effectiviteit en efficiency van processen en instrumenten van dienstverlening. De doelgroepen zijn burgers en bedrijven. De volgende doelen zijn bepalend voor de dienstverleningsinspanningen:

- Burger en bedrijf zijn goed geïnformeerd over hun rechten en plichten: dit betekent dezelfde, heldere en eenduidige informatie via alle

[1] *Kamerstuk* 31 935, nr. 15

kst-31935-17
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015

beschikbare dienstverleningskanalen (telefoon, internet, balie, beschikkingen en correspondentie).
- Burgers en bedrijven ervaren gemak, snelheid en «24/7» beschikbaarheid van de digitale dienstverleningskanalen.
- Het voorkeurskanaal van de Belastingdienst is het internet. Dit heeft een mitigerend effect op het aantal telefoontjes en de schriftelijke correspondentie.

De volgende processen respectievelijk instrumenten worden op hun effectiviteit en efficiency beoordeeld:

1. *Telefonische dienstverlening (BelastingTelefoon)*
   Telefonische dienstverlening heeft tot doel om burgers en bedrijven die op enig moment niet geheel zelfstandig een handeling kunnen uitvoeren direct en adequaat te ondersteunen. Dit omvat ook de mogelijkheid om via de Belastingtelefoon wijzigingen door te geven.
2. *Website van de Belastingdienst*
   Ook de website van de Belastingdienst heeft tot doel om de zelfredzaamheid van burgers en bedrijven te bevorderen en waar nodig te ondersteunen. Wanneer belastingplichtigen een vraag hebben of anderszins informatie over belastingen wensen is voor hen de website van de Belastingdienst voor hen de belangrijkste bron van informatie.[2]
3. *Schriftelijke communicatie*
   Naast de telefonische dienstverlening en de website kunnen belastingplichtigen nog steeds kiezen voor schriftelijk contact met de Belastingdienst. Binnen dienstverlening vormen aanslagen en brieven, bezwaarschriften en klachten de belangrijkste vormen van schriftelijke contact met burgers en bedrijven.
4. *Baliefunctie*
   De Belastingdienst biedt ook dienstverlening in een persoonlijk contact met de burger. Persoonlijk contact bestaat uit baliebezoek en hulp bij aangifte. Niet in alle gevallen verzorgt de Belastingdienst de hulp bij aangifte zelf, vakbonden en andere maatschappelijke organisaties kunnen deze vorm van dienstverlening eveneens verzorgen. In die gevallen beperkt de Belastingdienst zich tot het faciliteren van de dienstverleners.
5. *Webcare*
   Webcare is het kanaal waarmee de Belastingdienst haar klanten informeert via social media. Het is een manier om online proactief en reactief te reageren op berichten en vragen en zo de klanten online te helpen.
6. *Dienstverlening aan bedrijven*
   De hiervoor behandelde vormen van dienstverlening door de Belastingdienst hebben zowel betrekking op burgers als bedrijven. Op een aantal punten is er specifieke op bedrijven gerichte dienstverlening. Het gaat om de aanvraag afgifte VAR (verklaring arbeidsrelatie) en de aanvraag registratie nieuwe ondernemingen (LH- en OB nummers).
7. *Publiciteitscampagnes*
   Burgers en bedrijven moeten op de hoogte zijn van voor hen relevante zaken die voortvloeien uit wet- en regelgeving. Hiervoor worden elk jaar publiekscampagnes gedaan. De bekendste daarvan is de Postbus 51-campagne waarvoor radio en tv-spots worden ingezet. Daarnaast worden elk jaar op specifieke thema's gerichte informatie verstrekt via de websites van de Belastingdienst. Andere vormen van massamediale communicatie zijn online-communicatie, advertenties in dag- en weekbladen, voorlichting op beurzen en brochures.

---

[2] De doorlichting heeft betrekking op alle onderdelen van de Belastingdienst die met dienstverlening te maken hebben. Voor Douane en Toeslagen zal gebruik worden gemaakt van de resultaten van de effectonderzoeken die in 2013 respectievelijk 2014 zijn uitgevoerd.

8. *Digitale dienstverlening*
   Het verkeer met burgers en bedrijven verloopt steeds meer digitaal en daarbij worden ook voortdurend nieuwe middelen en nieuw technologie ingezet. Voor het doen van allerlei aangiften en aanvragen wordt al veel gebruik gemaakt van het digitale kanaal. Digitalisering vraagt om oplossingen voor met name de groep «digitaal niet-zelfredzamen». In het onderzoek worden ook het functioneren van de relevante systemen onder de loep genomen: de Online Aangifte Voorziening (OLAV), MijnBelastingdienst.nl en de Vooringevulde Aangifte (VIA).

3. Kunt u een nadere toelichting geven op de samenhang tussen dienstverlening, massale processen en de reeds in uitvoering genomen Brede Agenda?

Antwoord
Er wordt op dit moment gewerkt aan de uitwerking van de Brede agenda waarbij in beeld wordt gebracht hoe investeringen in de Belastingdienst kunnen leiden tot een organisatie die beter, goedkoper en meer in control is. Het gaat daarbij om een fundamenteel andere aanpak van de processen, vooral wat betreft de interactie met burgers en bedrijven en de inrichting van het toezicht. Tegen de zomer ben ik zo ver dat ik deze uitwerking aan uw Kamer kan presenteren, waarin bedoelde samenhang aan de orde komt.

De Staatssecretaris van Financiën,
E.D. Wiebes